

# Результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг организациями культуры

(обобщённая информация)

Число респондентов 150 человек ( в том числе инвалидов 33 человек)

**Возраст респондентов:**

До 25 лет- 45 человек

26-40- 49 человек

41-60- 42 человек

Старше 60 лет-14 человек

**пол респондентов:**

Мужской- 67 человек

Женский- 83 человек

№	Наименование критерия/вопрос из анкеты	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Наименование организаций/результаты анкетирования
			МБУК МТ Молодёжный ТЕАТР
1	I.Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.1	Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при её посещении ?	Да, видел	140
		Нет, не видел( переход к вопросу 3)	4
		Затрудняюсь ответить	6
1.2	Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах?	Очень хорошо	98
		хорошо	41
		плохо	-
		Очень плохо	-
		Затрудняюсь ответить	7
1.3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?	Да, пользовался	108
		Нет, не пользовался	42
1.4	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и	удовлетворён	94

	доступностью информации о деятельности организации на её официальном сайте?	Скорее удовлетворён	7
		Скорее не удовлетворён	-
		Не удовлетворён	-
		Затрудняюсь ответить	7
2	II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг		
2.1	Насколько комфортным для Вас получение услуг в организации?	комфортным	122
		Скорее комфортным	28
		Скорее не комфортным	-
		Не комфортным	-
		Затрудняюсь ответить	-
2.2	При посещении организации, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации- наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)?	просто	121
		Скорее просто	29
		Скорее сложно	-
		сложно	-
		Затрудняюсь ответить	-
3	III. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Имеете ли Вы ( или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	да	33
		нет	117
3.2	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	Очень хорошо	29
		хорошо	4
		плохо	-
		Очень плохо	-
		Затрудняюсь ответить	-
4	IV. Доброжелательность и, вежливость работников организации социального обслуживания		

4.1	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	Очень хорошо	93
		хорошо	53
		плохо	-
		очень плохо	-
		Затрудняюсь ответить	4
4.2	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Очень хорошо	90
		хорошо	55
		плохо	-
		Очень плохо	-
		Затрудняюсь ответить	5
4.3	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?	Да, пользовался	133
		Нет, не пользовался	17
4.4	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Очень хорошо	77
		хорошо	52
		плохо	-
		Очень плохо	-
		Затрудняюсь ответить	4
5	V. Удовлетворённость условиями оказания услуг		
5.1	Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	Очень хорошо	84
		хорошо	59
		плохо	-
		Очень плохо	-
		Затрудняюсь ответить	7
5.2	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	Очень хорошо	108
		Хорошо	42
		Плохо	-
		Очень плохо	-

		Затрудняюсь ответить	-
5.3	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым ( или могли бы Вы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ?	да	141
		нет	-
		Затрудняюсь ответить	9
<b>ИТОГО:</b>			<b>2070</b>